Observatoire québécois du loisir

BULLETIN

VOLUME 22, NUMÉRO 14 - 2025

La Carte accompagnement loisir : un outil porteur pour faciliter la participation des personnes en situation de handicap

Par **Hélène Carbonneau**, Ph. D., professeure titulaire [1,4], **Tommy Chevrette**, Ph. D., professeur [2,4] et **Frédéric Reichhart**, Ph. D., professeur de sociologie [3,4]

1. Département d'études en loisir, culture et tourisme, Université du Québec à Trois-Rivières
2. Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir (GIREIL)
3. Département des sciences de la santé, module de kinésiologie, Université du Québec à Chicoutimi
4. Institut national supérieur de formation et de recherche sur l'éducation inclusive (INSEI)

Le droit au loisir pour tous est largement reconnu. Diverses mesures ont été mises en œuvre pour faciliter la participation au loisir des personnes en situation de handicap. Parmi elles se retrouve la Carte accompagnement loisir (CAL). Cet outil accorde la gratuité d'accès à l'accompagnateur ou l'accompagnatrice d'une personne handicapée à des activités de diverses organisations de loisir, culturelles ou touristiques partenaires de cette initiative. La présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice facilite ainsi la participation des personnes handicapées à des activités de loisir qui autrement ne s'y engageraient pas ou le feraient avec difficulté.

Contexte de l'étude

La Carte accompagnement loisir (CAL) est à l'origine une initiative de l'organisme AlterGo afin de soutenir la participation des personnes en situation de handicap à des activités de loisir sur l'île de Montréal. En 1999, l'organisme Zone Loisir Montérégie (ZLM) a pris le relais, créant la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL). Cette initiative s'est répandue dans l'ensemble des régions du Québec. L'Office des personnes handicapées du Québec, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, le ministère du Tourisme, le ministère de la Culture et des Communications, et le ministère de la Santé et des Services sociaux, a réalisé des travaux pour en assurer la pérennité. En 2019, l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) a alors été mandatée pour assurer la gestion de cette mesure. La présente étude a permis de documenter l'expérience des utilisateurs et des partenaires de la CAL et de formuler des recommandations.

Une participation éloquente

Au total, 2330 utilisateurs de la CAL ont participé à cette étude, ce qui représente un taux de réponse de 38 %. Ces personnes provenaient de toutes les régions du Québec. Pour ce qui est des partenaires, 329 personnes ont répondu au questionnaire, soit un taux de 15 %.

Faits saillants - Utilisateurs

Globalement, les répondants se montrent très satisfaits du processus d'adhésion à la CAL. Le processus semble cependant plus complexe pour les personnes n'ayant pas d'adresse courriel et qui seraient moins familières avec l'utilisation de l'Internet.

Au chapitre des motivations, cinq éléments se dégagent :

- raison financière;
- facilite l'accès à un accompagnateur;
- assure une sécurité;
- permet et facilite la participation;
- favorise la socialisation.

Les résultats montrent que l'accès à l'information semble difficile. En moyenne, 11 % disent avoir toujours accès à l'information et 27 % soulignent que c'est parfois ou rarement le cas. Trouver l'information au sujet de l'offre accessible à partir des sites Internet des divers partenaires apparait complexe. Le document papier que l'AQLPH remet aux participants au moment de l'inscription initiale apparait plus utile.

Les résultats montrent un bon taux de satisfaction quant aux modalités d'utilisation de la CAL. Bien que la majorité des répondants aient facilement accès à un transport pour se rendre aux activités des organismes partenaires, cet accès demeure difficile pour certains.

Une grande proportion des répondants estime qu'il leur est moyennement (21,8 %) ou très (44,9 %) facile de trouver un accompagnateur, mais c'est difficile pour plus de 20 %. De plus, les réponses au sondage révèlent que moins de la moitié des participants (44,9 %) considèrent comme très facile de trouver un accompagnateur pour participer aux activités qui les intéressent. Un grand nombre trouvent difficile de trouver quelqu'un pour les accompagner malgré la CAL et la gratuité d'accès offerte à l'accompagnateur. Les participants à l'étude affirment que non seulement les accompagnateurs leur apportent un soutien essentiel et une sécurité qui facilitent voire rendent possible leur participation, mais aussi que leur présence contribue à briser leur isolement.

Généralement, les détenteurs de la CAL s'en servent entre une fois par mois (32,1 %) ou au moins une fois aux six mois (40 %). Les données ayant été collectées en 2022, il est possible que l'influence de la pandémie de COVID-19 se faisait encore sentir.

Le taux de satisfaction de ce programme est globalement bon. Plus spécifiquement, les activités offertes par les milieux partenaires correspondent généralement aux intérêts des détenteurs de la CAL. Certains participants déplorent cependant un manque de diversité des organismes partenaires. Les détenteurs se montrent par ailleurs globalement satisfaits de l'accessibilité physique aux sites des organisations partenaires bien que certaines lacunes aient été signalées, notamment en matière de services sanitaires.

Par ailleurs, les répondants se disent généralement satisfaits de l'accueil. Cependant, des répondants rapportent que, dans certains milieux, le personnel à l'accueil n'est pas informé du fonctionnement de la CAL.

Finalement, les participants montrent un bon niveau de satisfaction de la qualité de l'expérience de participation. Des corrélations fortes et significatives ont été notées entre la satisfaction globale de la CAL et la correspondance des activités offertes avec les aspirations et besoins des participants ainsi que la possibilité de mobiliser leurs aptitudes. Cela renforce l'importance de soutenir les partenaires dans le développement d'expériences inclusives de loisir.

Faits saillants - Partenaires

D'emblée, il importe de souligner que les participants se montrent très satisfaits de leur participation au programme de la CAL. Plus spécifiquement, ils indiquent être satisfaits du processus d'adhésion. Quatre raisons principales se dégagent qui expliquent leur décision d'adhérer au programme :

- contribuer à rendre le loisir plus accessible;
- avoir le sentiment de faire partie d'un mouvement fort et soutenant;
- bénéficier d'une visibilité;
- profiter de retombées économiques.

Trois raisons majeures les motivent à maintenir leur adhésion :

- avoir davantage de visibilité;
- avoir accès à de la formation;
- être sensible à l'importance de la CAL.

L'expérience des organisations dans la mise en œuvre de la CAL dans leur milieu a été explorée sous trois aspects : la promotion de l'offre, l'environnement physique et l'environnement social.

Plus de la moitié des répondants rapportent ne pas mentionner leur partenariat avec la CAL dans leurs outils de promotion, ce qui est assurément un frein à la participation des personnes en situation de

handicap dans ces milieux. Par ailleurs, le tiers des milieux participants considèrent leur environnement physique moyennement accessible tant pour l'accès au lieu que pour l'accès aux infrastructures et aux espaces d'activités. Certains partenaires ont soulevé des problèmes liés à certaines caractéristiques des lieux, par exemple la désignation de bâtiment patrimonial qui limite les aménagements. En ce qui concerne l'adaptation des activités, bien que la moitié des répondants disent que leurs activités sont beaucoup ou moyennement adaptées, la plupart indiquent un besoin de formation de leur personnel à ce sujet.

Sur le plan de l'environnement social, les répondants ont soulevé quelques enjeux. L'accès du personnel à de l'information sur le fonctionnement de la CAL est très inégal d'un milieu à l'autre. Et le roulement du personnel aggrave le problème. Par ailleurs, les répondants confirment que si une majorité de leurs employés se sent à l'aise pour accueillir les détenteurs de la carte, soutenir la participation active de ces derniers semble plus problématique. Le personnel montre un intérêt pour être formé dans ce domaine, mais l'accès à une telle formation demeure limité.

Principales recommandations

Les principales recommandations qui découlent de cette étude s'appliquent principalement à la gestion de la CAL tant au niveau des instances politiques qu'à celui des milieux partenaires.

Nature de l'offre d'activités

- Encourager la diversification de l'offre d'activités et des partenaires de la CAL dans l'ensemble des régions du Québec;
- Généraliser la CAL au niveau national et la jumeler avec des cartes existantes (notamment, avec celles offertes par les cinémas);
- Proposer la gratuité de la location du matériel pour l'accompagnateur;

Organisme assurant la gestion de la CAL

- Promouvoir l'affichage du logo de la CAL à destination des partenaires sur Internet et sur place;
- Renforcer l'information et la sensibilisation au fonctionnement et aux avantages de la CAL pour le personnel des partenaires;
- Développer une offre de formation pour les milieux partenaires sur l'offre inclusive et ses déterminants selon différentes modalités;
- Envisager de développer une offre de soutien aux partenaires pour les accompagner dans l'adaptation des activités par des échanges et le partage de bonnes pratiques;
- Actualiser la liste des partenaires et assurer sa diffusion aux bénéficiaires de la CAL par voie électronique, sur le site Internet et par la poste pour les usagers préférant une telle approche;
- Assurer la mise en œuvre de stratégies pour optimiser l'accès à l'information concernant les activités spécifiques accessibles dans les divers milieux partenaires : amélioration du site Internet, mise en valeur de pratiques dans un bulletin envoyé aux détenteurs, etc.;
- Améliorer la navigabilité sur le site Internet et optimiser la recherche d'activités par différentes entrées (lieu, activité, nom, etc.);
- Concevoir des stratégies promotionnelles afin d'optimiser la visibilité des partenaires de la CAL;
- Assurer une représentation auprès des instances gouvernementales pour soutenir davantage les organisations dans leurs démarches visant à améliorer l'accessibilité de leur offre.

Milieux partenaires

- Informer la clientèle de l'adhésion à la CAL en affichant clairement le logo de la CAL sur le site d'activités, sur le site Internet et sur les autres supports de promotion;
- Sensibiliser et former le personnel à l'accueil de clients en situation de handicap et à l'optimisation de l'accès à une expérience inclusive;

- Informer le personnel de l'existence et des avantages de la CAL grâce à la brochure produite par l'AQLPH;
- Faciliter la réservation en ligne et permettre de prendre en compte la gratuité d'accès de l'accompagnateur au moment de la réservation;

Instances politiques

- Envisager des mesures pour faciliter la mise en relation d'accompagnateurs avec les bénéficiaires de la CAL;
- Envisager des mesures pour soutenir l'optimisation de l'accessibilité des lieux de loisir;

Conclusion

Cette étude confirme la pertinence de maintenir, voire de renforcer l'appui au programme de la CAL. Toutefois, certains éléments pourraient être améliorés. La consolidation de l'accès à l'information constitue un premier élément tant sur le plan du site Internet de la CAL que sur celui de la promotion des organisations partenaires. De même, la formation et la sensibilisation du personnel des milieux partenaires méritent d'être structurées dans une perspective d'amélioration continue. Enfin, malgré un bon taux de satisfaction des utilisateurs concernant les activités proposées avec la CAL, l'offre doit être développée davantage.

Il y a lieu également de mieux soutenir les organisations dans la mise en œuvre de la CAL. Outre l'AQLPH, les participants ont souligné à cet effet la contribution de Kéroul, un organisme qui se préoccupe particulièrement de tourisme accessible. Par ailleurs, il y a un besoin de développer l'accès à des accompagnateurs pour faciliter la participation de plus grand nombre.

Somme toute, la CAL reste un atout fort pour soutenir et renforcer une participation significative des personnes en situation de handicap à des activités liées au loisir, au tourisme ou à la culture. Poursuivre le développement et la promotion de cet outil novateur apparait indispensable. Une grande qualité de cette étude est indéniablement le taux de réponse des utilisateurs, mais le nombre plus faible de partenaires qui y ont participé est une limite.

De plus, il serait utile d'approfondir la compréhension des besoins des partenaires au moyen d'une étude qualitative.

Reconnaissance

Cette étude a été rendue possible grâce au soutien financier de la Direction du sport, du loisir, de l'activité physique et du plein air du ministère de l'Éducation du Québec. Nous tenons aussi à souligner le soutien de l'équipe de l'AQLPH pour la mise en œuvre de l'étude, en particulier la contribution de Mme Nancy Whitney, chargée de projets-programmes.

Références

Carbonneau, H., Chevrette, T., Reichhart, F., Ouellet, M. P. et coll., Asselin, K., Larouche, S. (2024). *Rapport de l'étude d'évaluation de la Carte accompagnement loisir auprès des utilisateurs et des partenaires*. Remis au ministère de l'Éducation du Québec. Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir.

Pour en savoir plus sur la Carte accompagnement loisir, voir **AQLPH – CAL**.